

Curitiba, 27 de março de 2026

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor  
Procon Municipal de Maracanaú - CE

Número de atendimento: 20261838071104

Protocolo: 2603056400100047301

Atendimento ODC: DANIELE

Telefônica Brasil S.A, doravante Vivo, em atenção à presente solicitação, vem à presença deste Órgão por intermédio desta correspondência, encaminhar as informações a seguir:

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da multa indevidamente aplicada, a correção da fatura referente ao mês de janeiro de 2026, bem como a confirmação do cancelamento das linhas contratadas.

**Análise/Resolução:**

**Titular/Razão Social:** RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

**CPF/CNPJ:** 063.344.783-89

**Plano:** Vivo Controle VIII

**Linha:** 85985362310

**Contrato:** 1378408275

Esclarecemos que, após análise criteriosa da solicitação apresentada pelo consumidor, foram identificadas duas linhas ativas em seu nome:

Linha 85985362310, vinculada ao plano Vivo Controle VII;

Linha 85986776084, vinculada ao plano Vivo Controle VIII, todas relacionadas ao contrato 1378408275.

As duas linhas foram canceladas em 08/02/2026, às 16h17. Como o contrato possuía fidelização vigente até 03/12/2026, às 23h59, foi aplicada a multa de encerramento antecipado, conforme previsto nas condições contratuais.

Em razão disso, foi gerada a fatura com vencimento em 13/03/2026, no valor total de R\$ 734,12, composta pelos seguintes itens:

R\$ 326,58 referentes à multa da linha 85985362310;

R\$ 326,58 referentes à multa da linha 85986776084;

R\$ 67,06 referentes aos valores proporcionais dos planos;



R\$ 13,90 referentes a serviços adicionais.

Consta também em aberto a fatura com vencimento em 10/02/2026, no valor de R\$ 131,72.

Após conferência detalhada, a operadora informa que não foram identificadas cobranças indevidas, estando todos os valores compatíveis com o contrato vigente e com o histórico de cancelamento das linhas.

No entanto, visando manter um bom relacionamento com o consumidor e, em caráter de liberalidade, a empresa adotou as seguintes medidas para resolução da demanda:

Cancelamento integral da fatura com vencimento em 10/02/2026, no valor de R\$ 131,72, a qual deverá ser desconsiderada para pagamento.

Na fatura com vencimento em 13/03/2026, foi excluído o valor de R\$ 326,58, resultando em um total atualizado de R\$ 407,54, já encaminhado ao e-mail do consumidor.

Por fim, a operadora informa que não foi possível repassar essas informações diretamente ao consumidor por contato telefônico, pois todas as tentativas realizadas para o número 85985362310 foram sem sucesso, mesmo após ligações efetuadas em horários alternados.

Conte sempre com a gente,  
Equipe Vivo.